Manuale di Installazione

beyond payment

Ingenico iSMP

Terminali per Smartphone

Versione 0.2
Maggio 2012

CONSERVARE
QUESTO OPUSCOLO
CON IL TERMINALE

Ingenico Italia S.p.A. – via Stephenson 43/a – 20157 MILANO – ITALIA
Tel. +39 02 332036.1 – Fax +39 02 332036.50 – www.ingenico.it

Indice

1. Introduzione e caratteristiche del prodotto 3
1.1. Avvertenze 3
1.2. Scheda tecnica 4

2. Confezione del prodotto 5
2.1. Contenuto della confezione 5

3. Caratteristiche del terminale 6
3.1. Aspetto del terminale 6
3.2. L'interno del terminale 7
3.3. Condizioni di impiego del terminale 8
3.4. Caratteristiche dell'alimentazione e della batteria interna 8

4. Installazione e uso del terminale 9
4.1. Collegamento della batteria 9
4.1.1. Ricarica della batteria 9
4.2. Inserimento del dispositivo iPhone o iPod touch 10
4.2.1. Accensione/spegnimento del dispositivo quando inserito nell' iSMP 10
4.3. La tastiera 11
4.4. Il Display 11
4.5. Connettore esterno microUSB 12
4.6. il Lettore Bar-code (opzionale) 12
4.7. Lettori di carte 13
4.7.1. Lettore di carte a banda magnetica 13
4.7.2. Lettore di Smart Card 13
4.7.3. Lettore contactless 13
4.8. Digitazione PIN 13
4.9. La base di ricarica (opzionale) 14
4.10. La connessione Bluetooth 14
4.11. Manutenzione del terminale 15
4.12. Troubleshooting 15

5. Regole di sicurezza 16
5.1. Le regole di comportamento PCI 16
5.2. Accorgimenti Ingenico anti-manomissione 17

6. Raccomandazioni 18
6.1. Sicurezza: informazioni generali 18
6.2. Sicurezza: controllo imballi 18
6.3. Collegamenti 18
6.4. Batteria interna 18
6.5. Alimentazione elettrica esterna 19

7. Conformità alle norme di sicurezza europee 20
7.1. Dichiarazione di conformità CE 20

1. Introduzione e caratteristiche del prodotto

Grazie per aver scelto un terminale **Ingenico**: ci auguriamo che rimarrà completamente soddisfatto dal Suo nuovo terminale.

Il presente manuale descrive le caratteristiche principali del prodotto, le modalità di installazione, le procedure di prima manutenzione (sostituzione della carta, pulizia) e le principali norme di sicurezza da seguire. Si suggerisce di leggere con attenzione questo manuale per potere utilizzare al meglio il prodotto.

Allo scopo di rispondere alle più svariate esigenze della sua clientela, Ingenico ha concepito una intera famiglia di terminali di pagamento che si adattano a differenti ambiti di impiego:

- **Terminali da tavolo per i piccoli esercizi commerciali**
- **Terminali portatili per i pagamenti in mobilità**
- **Terminali integrabili nei sistemi di cassa per la Grande Distribuzione**
- **Terminali integrabili in chioschi e Distributori Automatici**

Il modello **iSMP,** cui si riferisce questo Manuale di Installazione, è una soluzione innovativa che consente, una volta integrato con terminali SmartPhone **iPhone®4 e 4S** e **iPod® touch** di renderli adatti ad eseguire transazioni di pagamento con carta di credito o Pagobancomat in modo conforme ai vigenti requisiti bancari di sicurezza.

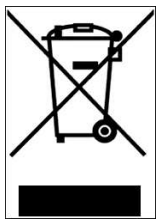
iSMP sono terminali di pagamento sicuri, compatti e leggeri, facilmente impugnabili per poter essere agevolmente utilizzati sia dall'Esercente che dal Cliente, allineati al design estetico dei terminali iPhone e iPos touch ed equipaggiabili, opzionalmente, anche con un lettore integrato di bar-code.
Sono dotati di un nuovo microprocessore a 32bit e 450MHz, di ampia memoria per potere erogare, oltre ai normali pagamenti con carta di credito o Pagobancomat, anche altri servizi a valore aggiunto e di un co-processore crittografico dedicato a proteggere in modo inviolabile i dati delle carte di pagamento e del PIN del cliente.

1.1. Avvertenze

A garanzia della sicurezza del cliente e del corretto funzionamento del terminale **iSMP** si raccomanda di utilizzare esclusivamente accessori forniti da Ingenico, in particolare l'alimentatore e la base di ricarica, e di attenersi scrupolosamente alle regole per la sicurezza e la manutenzione ordinaria descritte nel presente manuale.

iSMP è un dispositivo elettronico progettato nel rispetto delle nuove norme RoHS, relative alla riduzione dell'impiego di sostanze potenzialmente dannose per l'ambiente.

Ai sensi dell'art. 13 del DL n. 151 del 25 Luglio 2005, l'utente che vorrà smaltire la presente apparecchiatura al termine della sua vita operativa dovrà contattare il produttore e seguire il sistema che questi avrà adottato per consentire la raccolta differenziata del dispositivo.



L'adeguata raccolta differenziata per l'avvio dell'apparecchiatura dismessa al riciclaggio o allo smaltimento compatibile contribuisce ad evitare possibili effetti negativi sull'ambiente e sulla salute e favorisce il reimpiego e/o il riciclo dei materiali di cui è composta l'apparecchiatura. Lo smaltimento abusivo del prodotto da parte del detentore comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla normativa vigente.

iPhone® e iPod® sono marchi registrati da APPLE Inc. in USA e in altri paesi.

1.2. Scheda tecnica

Le principali caratteristiche tecniche dei terminali **Ingenico iSMP** sono:

		iSMP
Microprocessore	ARM9 a 32bit, 450Mips	●
	Crypto ARM7 a 32bit, 50Mips	●
Sistema Operativo	Telium2	●
Memoria interna	32M SDRAM + 128M Flash	●
SAM	ID000	NO
Lettori di carte	Banda magnetica 3 tracce ISO 7813	●
	Smart Card ISO7816/1,2,3	Certificato EMV L.1
	Contactless ISO14443 A&B	Certificato PayPass e Paywave
Display		Grafico. Monocromatico. 128x64 pixel Retroilluminato
Tastiera		16 tasti + 4 tasti funzionali
Connettività	A iPhone o iPod touch	Via connettore IAP
	Esterna	Bluetooth Classe III Micro USB tipo A/B
Lettore Bar-code	1D/2D - multistandard	Opzionale per versione iPhone
LED contactless	Multicolor	●
Sicurezza	Cryptoprocessore Accorgimenti anti-apertura Certificazioni PCI-PTS 3.x	●
Audio	Buzzer	●
Basi disponibili	Base di ricarica singola	Opzionale
	Base di ricarica multipla 6 slot	Opzionale
Alimentazione	Batterie Li-Ion 1200mAh	●
	Durata	300 transazioni complete
	Stand By	Fino a 66 ore
Ricarica batterie	Diretta	●
	Base di ricarica	Opzionale
Dimensioni		132 x 72 x 32 mm
Peso		285 g
Versioni di alloggiamenti	iPhone 4 e 4S	Opzionale
	iPod touch	Opzionale
Condizioni di funzionamento	Temperatura	5° - 45° C
	Umidità	85% a 40°C non condensante
	Resistenza	Caduta da 1,2m su cemento, su 6 facce
Certificazioni	CE; RoHS	●
	PCI-PTS V2.1	●
	EMVco L.1 e L.2	●
	Contactless	●
	Consorzio Bancomat CB1 e CB2	●

2. Confezione del prodotto

Ingenico iSMP è un terminale elettronico dedicati alla gestione delle transazioni di pagamento effettuate con carte di credito o di debito (PagoBancomat) o loyalty, siano esse basate sulla tecnologia a banda magnetica, a chip (smart card) o contactless.

2.1. Contenuto della confezione

La confezione del terminale contiene:

☑ Il terminale nella configurazione prescelta

☑ L'alimentatore con il cavo di collegamento alla presa elettrica

☑ La batteria agli Ioni di Litio, ricaricabile (scollegata per garantirne la carica iniziale)

Sono, inoltre, presenti nella confezione:

☑ Questo Manuale di Installazione inclusivo del certificato di conformità ai requisiti di sicurezza CE

☑ Una Guida all'utilizzo del programma applicativo per i pagamenti elettronici EMV

NORME DI GARANZIA E SICUREZZA

L'alimentatore fornito con il terminale Ingenico è stato specificatamente progettato per l'impiego con tale sistema: non utilizzare differenti alimentatori, né impiegare l'alimentatore fornito con il terminale per alimentare altri apparati.
Inoltre, per potere beneficiare della garanzia di fabbrica Ingenico, si raccomanda di non aprire o alterare in alcun modo il terminale e di conservare sempre la confezione originale.
Un difetto in queste regole potrebbe comportare la decadenza della garanzia del fornitore.

3. Caratteristiche del terminale

3.1. Aspetto del terminale

iSMP è un dispositivo sicuro che consente la gestione di ogni tipologia di carta pagamento elettronico e che accoglie un dispositivo iPhone 4 o 4S o iPod touch. Questi ultimi offrono al terminale iSMP la connettività GSM/GPRS o WiFi per la connessione al centro autorizzativo bancario, qualora il terminale iSMP ne facesse richiesta.

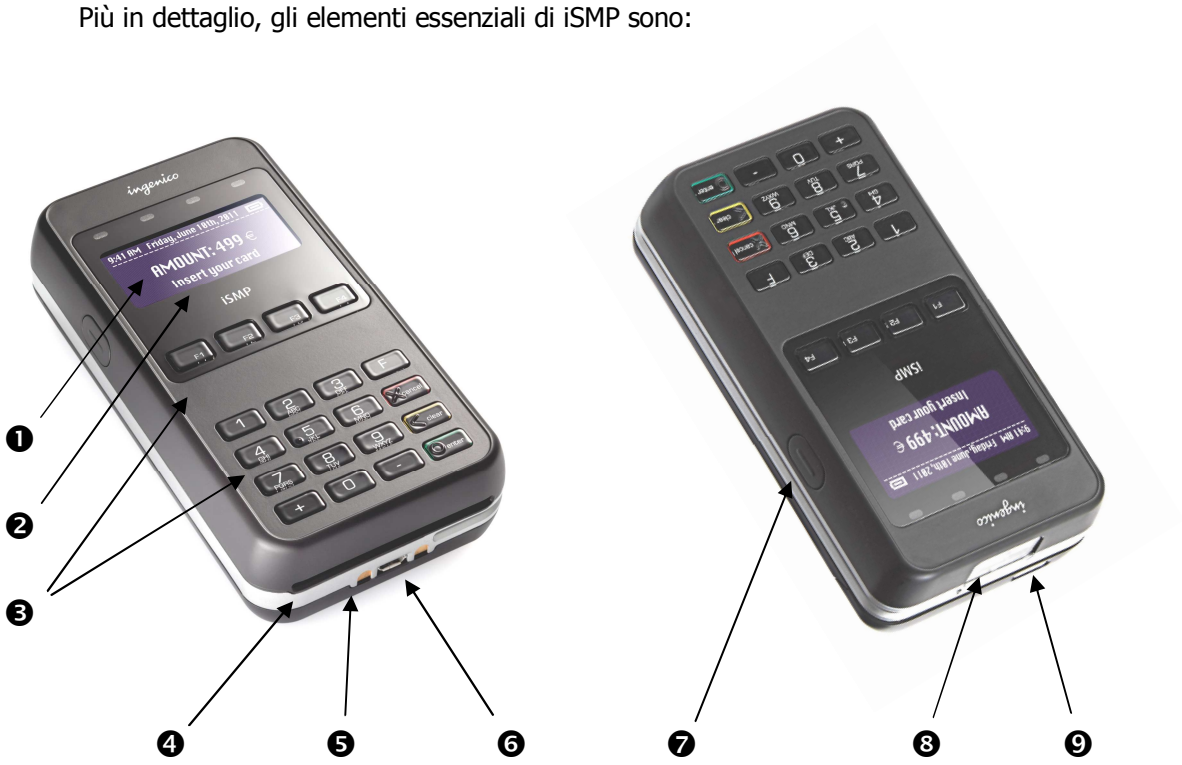
E' buona norma utilizzare il terminale lontano da fonti di calore e in luogo protetto da sporcizia, vibrazioni e radiazioni elettromagnetiche (p.es. lontano da video terminali, PC, barriere anti-taccheggio,…).

Il terminale si presenta con una "doppia faccia":
- un lato destinato ad accogliere il dispositivo iPhone o iPod touch
- il secondo lato con la tastiera e il display per la digitazione sicura del PIN delle carte e la gestione della transazione di paganeto

Lato iPhone / iPod touch

Lato modulo di pagamento

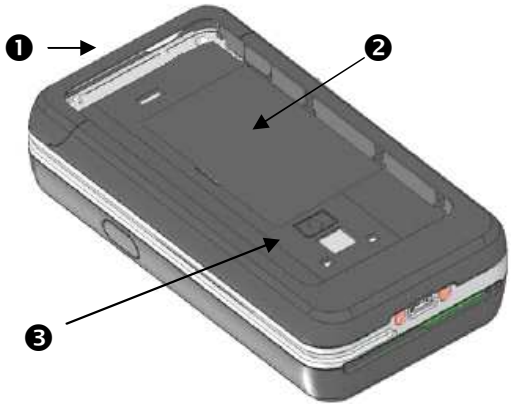
Più in dettaglio, gli elementi essenziali di iSMP sono:



❶ Display grafico 128x64 pixel retroilluminato
❷ Area di lettura carte contactless (antenna posto intorno al display)
❸ Tastiera alfa-numerica retroilluminata e tasti di navigazione nei menu funzionali
❹ Lettore di smart card
❺ Piazzole di alimentazione
❻ Connettore esterno microUSB
❼ Pulsanti di attivazione del lettore bar-code
❽ Lettore Bar-code 1D/2D
❾ Pulsante di accensione (on-off) dell'iPhone o dell'iPod

3.2. L'interno del terminale

All'interno del terminale, nel vano che opera da alloggiamento del dispositivo iPhone o iPod touch, si trovano:



❶ Sportello per l'inserimento del dispositivo iPhone o iPod touch

❷ Vano batterie

❸ Sigillo di garanzia e sicurezza

3.3. Condizioni di impiego del terminale

I terminali **Ingenico iSMP** possono essere utilizzati in ogni condizione operativa, consentendo un collegamento rapido e affidabile al Centro di Autorizzazione grazie alle funzioni di connettività messe a disposizione dai dispositivi "ospiti" iPhone e iPod touch. Possono operare in ambienti interni o in ambienti esterni, pur tenendo conto che non sono progettati per lavorare in condizioni di umidità e di temperature estreme. **iSMP** sono stati progettati per resistere agli urti in caso di caduta accidentale, tuttavia, si raccomanda la massima cura nel loro utilizzo.

E' buona norma utilizzare il terminale in un luogo che sia abbastanza aperto al segnale telefonico, lontano da superfici metalliche o da muri in cemento armato che potrebbero fare da schermo alle onde radio. Il collegamento alla linea telefonica mobile è gestito dal dispositivo iPhone, pertanto la qualità del segnale e la efficacia del collegamento alla rete bancaria per le transazioni di pagamento è pari a quella rilevata per le normali attività dello smartphone. Analogamente avviene per i collegamenti WiFi gestiti attraverso il dispositivo iPod. In caso di ridotta sensibilità si suggerisce all'utente di spostarsi leggermente per trovare una posizione in cui vi sia maggiore segnale ("campo") o di riprovare dopo alcuni secondi: le condizioni della rete mobile potrebbero essere mutate nel frattempo.

Relativamente all'utilizzo delle batterie al Litio esse sono del tipo "potenziato" e consentono la normale operatività del terminale fino a circa 400 transazioni. Un sistema di controllo "intelligente" segnala sul display del terminale quando la carica delle batterie scende sotto al 25%. In tale condizione il terminale garantisce ancora un'autonomia di alcune transazioni e si suggerisce all'utente di ricaricare al più presto le batterie collegando il terminale al proprio alimentatore.

Le condizioni di lavoro sono le seguenti:
- Temperatura di funzionamento: da 5°C a 45°C
- Umidità: 85% a 40°C, non condensante
- Temperatura di immagazzinamento: da -20°C a +55°C

3.4. Caratteristiche dell'alimentazione e della batteria interna

L'alimentatore in dotazione con i terminali Ingenico **iSMP** converte la corrente alternata della rete elettrica in corrente continua e si collega direttamente al terminale per la ricarica diretta delle batterie.

Caratteristiche circuito di ingresso:	220 – 240 Vac; 50 Hz
Caratteristiche del circuito di uscita:	5 Vcc; 1A

Esso è impiegato per ricaricare la batteria agli Ioni di Litio (LiIon) interna al terminale avente le seguenti caratteristiche:

Capacita'	1.200mAh
Autonomia	circa 300 transazioni complete di scansione; circa 800 letture di carte di pagamento; fino a 66 ore in stand-by
Velocità di ricarica	50% della capacità in 1 ora; ricarica completa in 3 ore

NORME DI SICUREZZA

L'alimentatore fornito con il terminale Ingenico è stato specificatamente progettato per l'impiego con tale sistema: non utilizzare differenti alimentatori, né impiegare l'alimentatore fornito con il terminale per alimentare altri apparati.

4. Installazione e uso del terminale

4.1. Collegamento della batteria

La batteria LiIon da 1.200mAh dell'iSMP è fornita nella confezione.
Per collegarla all'interno del terminale, prima di avere inserito il dispositivo "ospite" iPhone o iPod, procedere come segue:

1. girare il terminale e aprire lo sportello che si trova all'interno del vano del dispositivo

2. Prendere la batteria e inserirla con cura sincerandosi che i contatti siano posizionati nel modo corretto. Inserire prima il lato con i contatti.

3. Richiudere lo sportello agganciandolo al fondo del terminale

4.1.1. Ricarica della batteria

Con il terminale nuovo è necessario effettuare una prima carica completa della batteria. La procedura da seguire è la seguente:

- effettuare la ricarica in condizioni ambientali ottimali (da 15°C a 25°C)
- mettere il terminale in carica per 4 (quattro) ore
- dopo tale periodo di tempo prendere il terminale iPhone o iPod touch, inserirlo nell'iSMP (v. paragrafo 4.2), accenderlo e verificare lo stato della batteria: un'icona posta sullo schermo in alto a sinistra indica lo stato dei carica
  - se SI, iniziare ad operare liberamente
  - se NO, rimettere il terminale in carica per altre 2 ore e ripetere la verifica

La ricarica si effettua collegando l'alimentatore in dotazione attraverso il connettore "microUSB" posto sul lato inferiore del terminale (v.figura), oppure appoggiando il terminale iSMP sulla sua base di ricarica (opzionale).

Le ricariche successive saranno più rapide (max 3 ore per la ricarica completa). Anche connettendo il terminale all'alimentatore, la ricarica viene effettivamente attivata solo quando è realmente necessario: le batterie, infatti, sono dotate di un regolatore intelligente che ne attiva la ricarica solo se il loro stato di carica è inferiore al 25%.

Connettore microUSB

Il caricabatterie in dotazione all'iSMP provvede anche a caricare le batterie dell'iPhone o dell'iPod

4.2. Inserimento del dispositivo iPhone o iPod touch

Per inserire il dispositivo iPhone o iPod touch nel terminale iSMP è necessario aprire lo sportello di ritenzione presente sulla parte superiore di iSMP e inserire il dispositivo facendolo scorrere fino al completo aggancio, come mostrato in figura.

Successivamente richiudere lo sportello di ritenzione che porta con se il tasti di accensione/spegnimento dell'iPhone o dell'iPod.

NORME DI SICUREZZA

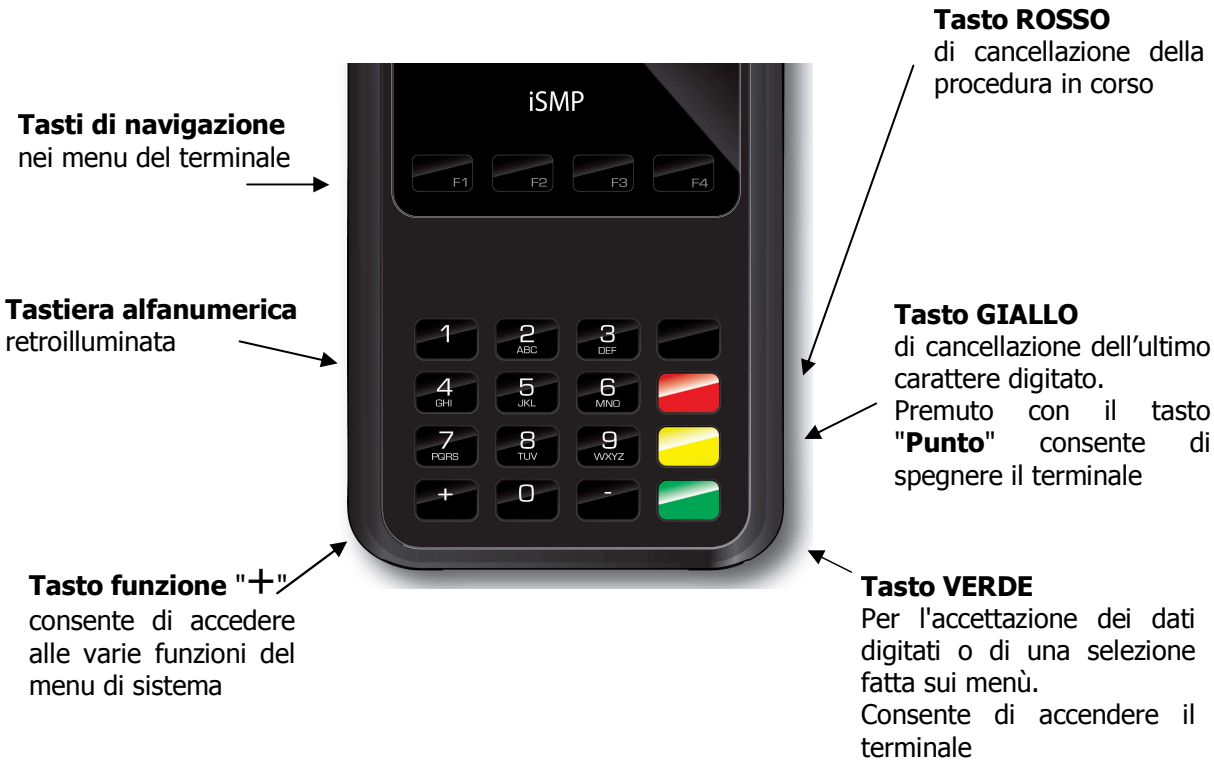
Prima di procedere con l'inserimento del dispositivo iPhone o dell'iPod touch sincerarsi che esso sia spento. Non effettuare mai alcuna operazione di installazione o manutenzione con il terminale acceso.

4.2.1. Accensione/spegnimento del dispositivo quando inserito nell' iSMP

Una volta che il dispositivo iPhone o l'iPod touch sono stati inseriti nell'iSMP per la loro accensione è sufficiente premere il tasto presente sul lato superiore dell'iSMP.

4.3. La tastiera

La tastiera presenta tasti numerici e funzionali, oltre che alcuni tasti associati al display che consentono una agevole navigazione tra le opzioni dei menu e un'ottimale esecuzione delle funzioni di pagamento.



4.4. Il Display

Il display del terminale **iSMP** è grafico, a 128x 64 pixel, retroilluminato con luce bianca.

Quanto visualizzato sul display dipende dall'applicazione correntemente eseguita sul terminale. Come esempio di impiego del display si mostra quanto visualizzato dall'applicazione standard di pagamento:

- La prima riga viene usata per informazioni riguardo alla connessione elettrica (alimentazione) o alla connessione dati. Include anche informazioni sullo stato di carica della batteria
- La seconda riga mostra data e ora
- La parte centrale è utilizzata per i messaggi della normale operatività. può essere utilizzata anche per mostrare il logo del cliente
- L'ultima riga viene utilizzata per descrivere lo stato operativo del terminale.

La visualizzazione dei messaggi viene generalmente realizzata nella parte centrale e su 4 linee. Qualora vengano visualizzati dei menu con un numero maggiore di scelte è previsto lo scorrimento utilizzando i tasti funzione **F1** – **F4**.

Il contrasto dei caratteri può essere aumentato o diminuito a piacere dell'utente semplicemente premendo contemporaneamente i seguenti tasti:

(tasto " – ") e **F2** per diminuire il contrasto

(tasto " – ") e **F3** per diminuire il contrasto

Tenere premuti i tasti fino a raggiungere il contrasto prescelto.

4.5. Connettore esterno microUSB

Il terminale iSMP è dotato di un connettore "microUSB" ("host" e "slave") posto nella parte inferiore del terminale e che consente di connettere dispositivi esterni da alimentare (p.es una chiavetta USB), oppure per connettere il terminale a un PC o ad altri dispositivi esterni alimentati (p.es. per manutenzione e aggiornamento del software).

Presso Ingenico sono disponibili opportuni cavi adattatori da "microUSB" a "USB tipo A".
Per un ottimale funzionamento del dispositivo e per non rischiare di compromettere la garanzia, utilizzare solo cavi certificati da Ingenico e collegare solo dispositivi autorizzati da Ingenico.

4.6. il Lettore Bar-code (opzionale)

Il lettore di codici a barre (bar-code reader) è presente sul lato superiore del terminale **iSMP** e viene attivato premendo contemporaneamente i due bottoni presenti sui due lati del terminale, come in figura.

Il lettore bar code può leggere codici monodimensionali (1D) o bidimensionali (2D) di svariate tipologie:

Codici 1D:	Codabara, Code 3of9, Code11, Code32, Code93, Code128, EAN13, Interleaved 2of5, Matrix 2of5, Plessey, GS1Databar, straight 2of5 IATA, Straight 2of5 industrial, Telepen, Trioptic, UC/EAN128, UPC e UPC-A

Codici 2D:	MicroPDF, Codeblock, Aztec, QRCode, MaxiCode, DataMatrix, PDF417

4.7. Lettori di carte

4.7.1. Lettore di carte a banda magnetica

La carta a banda magnetica può essere letta sia trascinandola dall'alto verso il basso che dal basso verso l'alto. E' necessario, però, che la carta sia tenuta in modo che la banda magnetica sia rivolta verso il terminale.

Si suggerisce all'operatore di passare la carta con velocità costante, né troppo lenta, né troppo veloce, in modo tale da ottimizzare la lettura ed evitare fastidiose ripetizioni.

4.7.2. Lettore di Smart Card

La smart card deve essere inserita nell'apposita fessura posta sul davanti del terminale. La carta deve essere inserita orizzontalmente con il microchip rivolto verso l'alto. Inoltre la smart card deve essere lasciata inserita nel lettore per tutta la durata della transazione.

Ricordarsi sempre di riconsegnare la carta al Cliente al termine dell'operazione.

4.7.3. Lettore contactless

Opzionalmente il terminale **iSMP** è dotato di un lettore di carte contactless per la lettura delle carte di pagamento Mastercard Paypass e Visa payWave oppure di telefoni dotati di tecnologia NfC. iSMP può anche leggere carte Mifare o Calypso, dedicate ai trasporti pubblici.
La lettura della carta contactless avviene in pochi millisecondi, semplicemente accostando la carta al display del terminale. Un segnale sonoro e alcuni del verdi indicano l'avvenuta lettura.

4.8. Digitazione PIN

L'utente deve provvedere alla digitazione del PIN della propria carta quando esso venga richiesto per completare l'operazione di pagamento. La digitazione del PIN può essere effettuata sulla tastiera del terminale. La digitazione del PIN genera, come feed-back, la visualizzazione sul display di una serie di asterischi scritti per nascondere ad occhi indiscreti le esatte cifre. La tastiera è sensibile al tocco delle dita: non è necessario agire con troppa energia.

Nel digitare il proprio PIN si raccomanda all'utente di avere cura di non mostrarlo a terzi, di avvicinare il proprio corpo in modo da creare una sorta di schermo contro l'intercettazione da parte di malintenzionati e di utilizzare i tasti "VERDE" per confermare il PIN digitato, "GIALLO" per effettuare eventuali correzioni e "ROSSO" per annullare l'operazione.

4.9. La base di ricarica (opzionale)

I terminali Ingenico **iSMP** possono essere equipaggiati con una base opzionale dedicata ad alloggiare il terminale, quando non utilizzato, ed effettuare la ricarica delle batterie, se necessario, in alternativa alla ricarica diretta.

Il terminale si accoppia alla sua base mediante due contatti posti nella zona inferiore.

Contatti di accoppiamento con la basetta

Per il corretto accoppiamento del terminale con la basetta basta inserire il terminale nella guida presente sulla base stessa.

E' disponibile anche una Base di ricarica multi-slot per alloggiare fino a 6 terminali iSMP e ricaricarli in contemporanea.

4.10. La connessione Bluetooth

iSMP è dotato di un modulo radio interno Bluetooth che ne consente il collegamento wireless (senza fili) con dispositivi esterni quali, per esempio, una stampante portatile. La configurazione del collegamento radio è previsto nel menù del terminale.

La connessione Bluetooth tra il terminale e il dispositivo esterno ha le seguenti caratteristiche:

- Tipo: Bluetooth 10dBm, con sistema di fraquency hopping
- Banda: ISM 2,45GHz (frequenza di libero uso)
- Potenza emissa: 10mW
- Portata: c.ca 100 metri in campo aperto (*).

(*) la portata è fortemente condizionata dalle situazioni di impiego e dalle caratteristiche dell'ambiente in cui il terminale viene utilizzato

Poiché la frequenza radio Bluetooth è libera (2,45GHz) ed è normalmente utilizzata anche da altri dispositivi elettronici (telecomandi, telefoni cordless,…) si suggerisce di utilizzare iSMP e il dispositivo cui è accoppiato il più lontano possibile da altre possibili sorgenti di radiofrequenza, così come da fonti di calore o da altre sorgenti di radiazioni elettromagnetiche (forni a microonde, barriere anti-taccheggio, videoterminali,…).

Per un migliore funzionamento del segnale radio si suggerisce di non applicare al terminale etichette adesive metalliche o riflettenti e, durante il funzionamento, non porre il terminale all'interno di borse rigide o supporti metallici o argentati.

4.11. Manutenzione del terminale

ATTENZIONE:
Prima di effettuare qualsiasi operazione di pulizia o di manutenzione del terminale, sincerarsi che la connessione alla linea elettrica sia staccata.

Buone regole per una corretta pulizia del terminale sono:

- Utilizzare un panno asciutto o solo leggermente umido. Eliminare eventuali accumuli di sporcizia con acqua e sapone, avendo cura di non fare entrare l'acqua nell'involucro del terminale.
- Non usare in alcun caso solventi, detergenti aggressivi o prodotti abrasivi: questi materiali potrebbero danneggiare la plastica o i contatti elettrici.
- Evitare di esporre il terminale ai raggi diretti del sole
- Non inserire alcun oggetto nella fessura del lettore di smart card

All'interno dell'apparecchio vi sono alcuni elementi accessibili e sostituibili dall'operatore come, ad esempio, la batteria. Si tratta di elementi posti in zone sensibili a scariche elettrostatiche (ESD) ed è necessario prendere le dovute precauzioni. Come misura minima, prima di accedere a tali zone, l'operatore deve essersi "scaricato elettrostaticamente" toccando con le mani nude un punto metallico di messa a terra idoneo e sicuro.
Non vi sono altri pezzi soggetti a manutenzione ordinaria all'interno del terminale.

In caso di funzionamento difettoso dell'apparecchio staccare la spina di alimentazione ed avvisare l'Assistenza tecnica per un intervento straordinario.

4.12. Troubleshooting

Il terminale non si accende

- Verificare la presenza della batteria
- Verificare lo stato di carica della batteria provando a ricaricarla utilizzando l'alimentatore in dotazione

Il terminale ha problemi di ricarica delle batterie

- Verificare la presenza di alimentazione sulla rete elettrica e il valore corretto di essa
- In caso di uso della base (opzionale), pulire con un panno leggermente umido i contatti elettrici della contattiera posta sotto il terminale
- Verificare la base e i cavi di collegamento

Il terminale non colloquia con il dispositivo iPhone o iPod touch

- Verificare il corretto inserimento del dispositivo all'interno dell'alloggiamento di iSMP , eventualmente rimuoverlo e re-inserirlo con cura.
- Verificare l'accensione del dispositivo iPhone o iPod e la presenza su di essi della corretta app

Le carte non vengono lette

- Verificare che la carta magnetica sia passata correttamente
- Provare a passare nuovamente la carta a banda magnetica con movimento costante e rapido
- Verificare che la banda magnetica non sia danneggiata, rigata o screpolata
- Verificare di avere inserito nel lettore di smart card la carta a microchip fino in fondo e con il microchip rivolto verso l'alto
- Verificare di avere mantenuto la carta contactless alla corretta distanza di lettura (1-2 cm) e per il tempo necessario (fino al segnale sonoro). Riprovare

5. Regole di sicurezza

5.1. Le regole di comportamento PCI

I terminali **Ingenico iSMP** sono conformi alle regole di sicurezza, denominate PCI-PTS 2.x, imposte dal mondo bancario per i dispositivi utilizzati per le transazioni di pagamento elettroniche.

Per rispettare appieno tali regole, garantendo così la massima sicurezza del dispositivo e dei dati in esso trattati (carte e PIN), sia il tecnico specializzato in fase di installazione, che l'esercente, durante l'utilizzo quotidiano del terminale, dovranno osservare alcune norme procedurali di seguito descritte.

Verificare l'integrità del terminale

- verificare visivamente che non vi siano danni o manomissioni del terminale (p.es. copertura di plastica danneggiata), soprattutto nella zona intorno ai lettori di carte, alla tastiera e al display
- verificare che non vi siano cavi sospetti che fuoriescono dal terminale
- verificare che non vi siano fori o punti attraverso i quali si possa accedere all'elettronica interna del terminale

Scegliere correttamente il punto dove utilizzare il terminale

- assicurarsi che non vi siano telecamere, neanche quelle dell'impianto di sicurezza TVCC, che inquadrano direttamene il terminale
- assicurarsi che presso il punto di utilizzo non vi siano oggetti o coperture all'interno delle quali possono essere nascoste telecamere volte a carpire il PIN durante la digitazione
- assicurarsi che il terminale non possa essere osservato da terzi (per esempio attraverso vetrine o finestre), in special modo durante il suo utilizzo da parte dell'esercente e del cliente

Accorgimenti di sicurezza da far rispettare ai clienti

- il cliente deve rispettare il proprio turno e mantenere una certa distanza dal cliente precedente che sta effettuando il pagamento
- il cliente deve mantenere segreto il proprio PIN:
  - digitare il PIN personalmente, senza comunicarlo a terzi
  - digitare il PIN al riparo da sguardi indiscreti, fosse anche l'esercente o il cassiere
  - verificare sempre l'integrità del terminale ed, eventualmente, rifiutare di effettuare il pagamento con carta qualora l'apparato suscitasse dei dubbi
- il cliente non deve mai consegnare a terzi la propria carta e, nel caso in cui la carta venga inserita dall'esercente, egli non deve mai perderne il controllo visivo

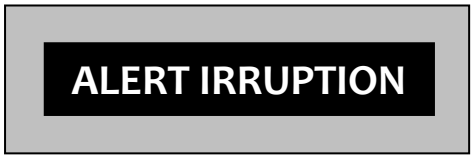
Accorgimenti per l'esercente e il cassiere

- gestire il terminale di pagamento come se fosse la propria cassa e, quindi:
  - non farlo maneggiare da persone terze
  - utilizzarlo solo per le funzioni a cui è stato demandato
  - effettuare una manutenzione periodica verificando la sua integrità fisica (in caso di caduta e di rottura è sempre bene farlo sostituire anche se esso dovesse continuare a funzionare) e la correttezza dei collegamenti
  - verificare sempre l'identità dei tecnici di manutenzione

5.2. Accorgimenti Ingenico anti-manomissione

Per garantire la sicurezza dei propri terminali Ingenico ha messo in atto una serie di accorgimenti hardware e procedurali volti a impedire l'uso fraudolento del terminale e individuare ogni tentativo di manomissione da parte di malintenzionati.
L'attenzione di Ingenico per la sicurezza si è indirizzata verso l'installazione a bordo dei terminali di svariati micro-switch che individuano immediatamente ogni tentativo di apertura e ne bloccano il funzionamento.

In caso di allarme i sensori provocano il blocco della tastiera del terminale, impedendo ogni digitazione del PIN, né il caricamento di alcun software potenzialmente fraudolento. In conseguenza all'attivazione di uno dei micro-switch il terminale presenta sul display un messaggio lampeggiante:



in modo da segnalare immediatamente all'esercente la situazione critica e la necessità di informare dell'evento la propria banca di riferimento.

Per il ripristino del terminale è necessaria l'azione di personale specializzato, autorizzato a utilizzare appositi "kit di ripristino" e a ri-caricare nuovamente le chiavi di sicurezza. E' un'operazione che può essere effettuata solamente in fabbrica.

Per individuare, anche visivamente, ogni eventuale tentativo non autorizzato di apertura del terminale, Ingenico provvede sempre ad applicare un sigillo di sicurezza (v. figura) all'interno del terminale stesso. Il sigillo è posto a protezione di una vite nel vano di alloggiamento del dispositivo iPhone o iPod.

La caratteristica di tali sigilli è quella di non poter essere rimossi se non distruggendoli e, quindi, rendendo evidente la manomissione.

ATTENZIONE:

Il danneggiamento del sigillo di sicurezza non pregiudica necessariamente il funzionamento del terminale, tuttavia, qualora l'esercente verificasse che il sigillo è stato rimosso o rotto, è invitato a chiamare la propria banca per segnalare il fatto.
Il danneggiamento del sigillo di sicurezza denota comunque un tentativo di apertura del terminale non effettuato da personale autorizzato o una maldestra gestione del terminale stesso: di conseguenza Ingenico si riserva di considerare decaduta la normale garanzia di fabbrica.

6. Raccomandazioni

6.1. Sicurezza elettrica: informazioni generali

Questo apparecchio è stato progettato e prodotto in conformità con le norme internazionali di sicurezza CE, tuttavia, come per qualsiasi apparecchiatura elettrica, è sempre buona norma agire con la dovuta prudenza.

- Leggere attentamente le istruzioni prima di utilizzare l'apparecchio
- Il prodotto è approvato solamente per l'uso interno. In caso di utilizzo all'esterno assicurarsi che esso non venga bagnato per evitare l'ingresso di acqua nei circuiti
- Non esporre l'apparecchio umidità o far penetrare liquidi all'interno
- Non rimuovere viti, né coperchi e lasciare libere le parti accessibili dall'esterno
- Non introdurre oggetti metallici all'interno
- Non collocare sul terminale oggetti o pesi che possano esercitare eccessiva pressione
- Interrompere l'uso dell'apparecchio e spegnerlo nel caso in cui sorgesse qualsiasi dubbio sul normale funzionamento. In caso di danneggiamento rivolgersi all'Assistenza Tecnica.

6.2. Sicurezza: controllo imballi

Rimuovere l'imballo con cura e controllare che il prodotto non presenti danni esterni evidenti o danni interni sospetti. In caso di dubbio non installare né far funzionare l'apparecchio e contattate il fornitore.

6.3. Collegamenti

Seguire attentamente le indicazioni di questo Manuale d'installazione.

- L'interconnessione con altri apparati tramite le porte IAP o USB poste sul terminale deve essere effettuata esclusivamente con apparati omologati
- La porta USB funziona solo a bassa tensione e deve essere collegata solo ad apparati con le stesse caratteristiche
- L'ingresso di alimentazione deve essere usato solo per la ricarica a bassa tensione della batteria del terminale, tramite il trasformatore in dotazione recante il marchio CE
- Nell'effettuare i collegamenti introdurre i connettori fino in fondo alla loro corsa, in modo da realizzare un contatto stabile

6.4. Batteria interna

La batteria che alimenta il terminale è stata appositamente progettata per questo dispositivo, pertanto:

- utilizzare solo gli alimentatori di ricarica certificati e autorizzati
- non corto-circuitare la batteria
- non provare a aprire l'involucro della batteria
- in caso di sostituzione utilizzare solo batterie originali Ingenico e non provare ad alimentare il terminale con batterie differenti
- smaltire la batteria esausta attraverso i canali appropriati

6.5. Alimentazione elettrica esterna

Il terminale non è provvisto di interruttore di accensione (on/off). Questo comporta la necessità di collegare l'apparato al suo alimentatore solo quando è necessario effettuare la ricarica delle batterie e di effettuare questa operazione presso una presa elettrica che sia facilmente accessibile.

- L'apparecchio è destinato all'uso con corrente a bassa tensione
- L'alimentatore opera da trasformatore di corrente da 220Vac a 5Vcc: utilizzare solo il trasformatore fornito da Ingenico e provvisto di marchio CE
- In caso di pericolo o di funzionamento difettoso staccare l'alimentatore dalla presa di corrente
- Le connessioni devono essere effettuate attentamente, inserendo la spina solo nelle prese di alimentazione corrette.
- Un cavo di alimentazione danneggiato o un connettore guasto possono essere molto pericolosi: sostituirli immediatamente, quando fossero accessibili direttamente dall'operatore, oppure farli sostituire dall'Assistenza Tecnica.

7. Conformità alle norme di sicurezza europee

Gli apparati **Ingenico iSMP** sono conformi alle norme della Direttiva 1999/5/EC del Parlamento Europeo del 9 marzo 1999 (chiamate "R&TTE Directive") sulle apparecchiature terminali di radiotelecomunicazioni e sulle radio emissioni.

Il terminale è conforme anche ai seguenti standard di sicurezza:

- IEC/EN 60950-1: Electrical safety of data processing equipment including electrical office equipment. Issue dec. 2001
- EN 55022: Data processing equipment – Radioelectric disturbance characteristics - Limits and measurement methods. Issue 1998 / A1-2000/A2-2003
- EN 55024: Data processing equipment – Immunity characteristics - Limits and measurement methods. Issue 1998 + A1- 2001 + A2- 2003

I terminali sono conformi anche ai seguenti standard:

- EN 30511: Harmonized stand for mobile
- EN 300328: BT and WiFi Electromagnetic compatibility and radio spectrum
- EN 300330: NFC Electromagnetic compatibility and radio spectrum

7.1. Dichiarazione di conformità CE

La sottoscritta Società:

- **Ingenico SA**, con sede in Francia, 28/32 Boulevard de Grenelle, 75015 Paris

certifica e dichiara sotto la propria responsabilità che le seguenti apparecchiature:

- Terminali da tavolo per i pagamenti al punto vendita, modelli **iSMP**

prodotti nelle fabbriche Jabil, sono collaudate e sono conformi ai requisiti essenziali di protezione della salute e di sicurezza dell'utilizzatore e di quanti altri venissero a contatto con essa, nonché di compatibilità elettromagnetica come previsto dalle seguenti norme:

- **EN60950 (2001), EN55022 (1998 e succ.), EN55024 (1998 e succ.)**

Esse sono anche collaudate e conformi alle norme che regolano le radioemissioni, per cui esse utilizzano efficacemente lo spettro di frequenze destinato alla comunicazione radio terrestre in modo tale da evitare interferenze dannose, in conformità con le norme della Direttiva Europea 1999/5/EC del 9/5/1999 sulle apparecchiature terminali radio e telecomunicazioni e in conformità alle norme del mutuo riconoscimento di cui all'Allegato II (procedura di valutazione di conformità di cui all'articolo 10).

La documentazione tecnica prevista dalla Procedura di valutazione di conformità è conservata presso:
Ingenico SA, Avenue de la Gare, Rovaltain TGV, 26958 Valence, Francia

CE

INGENICO ITALIA SpA
via Giorgio Stephenson, 43/a
I – 20157 MILANO MI
www.ingenico.it